

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR SECARA
ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT
PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara
Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Oleh :

ANNISA FLAWERILLA
11575205476

PROGRAM S1
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANNISA FLAWERILLA
 NIM : 11575205476
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN
 PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR
 IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT
 PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU

DISETUJUI OLEH
 PEMBIMBING

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

MENGETAHUI

WAKIL DEKAN I
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

KETUA PROGRAM STUDI
 Ilmu Administrasi Negara



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, M.S., S.E., M.Si., Ak
 NIP. 19751112 199903 2 001

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ANNISA FLAWERILLA
 NIM : 11575205476
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN
 PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR
 IMIGRASI KELAS I TPI (TEMPAT
 PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU
 TANGGAL UJIAN : KAMIS, 22 APRIL 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Sahwitri Triandani, SE, M.Si

NIP. 19820806 200604 2 002

MENGETAHUI

PENGUJI I

Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002

PENGUJI II

Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP

NIP. 19810505 200604 2 006

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU

Oleh:

Annisa Flowerilla
11575205476

Diterapkannya permohonan paspor secara online diharapkan memberikan sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut bisa berjalan efektif. Namun nyatanya masih ditemukan permasalahan yang terjadi di lapangan seperti masyarakat tidak mengetahui secara utuh prosedur pengurusan paspor dan sistem eror sehingga mengalami gangguan dan membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pengurusan paspor secara online dan apa yang menyebabkan sistem eror sering terjadi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode penelitin kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan pencatatan dokumen terkait prosedur permohonan paspor secara online. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem ini belum efektif karena masih ada gangguan dari pusat. Pemerintah pusat harus mengembangkan atau mengupgrade lagi sistemnya ke yang lebih canggih dan waktu pengurusan paspor di persingkat lagi.

Kata Kunci: Pelayanan, Paspor

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru”** diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyelesaian skripsi ini, penulis sangat banyak mendapatkan bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang khusus dan tulus. Mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta ayahanda Yoserizal dan Ibunda Eliya Roza yang penulis hormati dan sangat sayangi, ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya atas doa restu, kasih sayang, dukungan dan materi yang tiada henti-hentinya diberikan kepada penulis.
2. Suami tercinta Kabul Izwalady yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, motivasi dan selalu setia menemani dalam mengerjakan penulisan skripsi ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M. Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
6. Jhon Afrizal, S.H.I., M.A selaku Sekretaris Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Negara.
7. Drs. Almasri, M.Si selaku Penasehat Akademik penulis.
8. Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan serta dukungan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak/Ibu Kepala Perpustakaan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru dan Staff Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca, dan bagi pengembangan keilmuan. Dan kepada semua pihak yang terlibat penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, April 2021
Penulis

Annisa Flowerilla

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Prosedur	10
2.2 Pelayanan Publik	13
2.3 <i>E-Government</i>	17
2.4 Layanan Online	23
2.5 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (<i>E-Services</i>)	24
2.6 Diskursus Administrasi Publik Kontemporer Dalam Menghadapi Tatanan Kenormalan Baru	27
2.7 Paspur	28
2.8 Penelitian Terdahulu	30
2.9 Defenisi Konsep	32
2.10 Konsep Operasional	33
2.11 Pandangan Islam	34
2.12 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Metode Pengumpulan Data	39

3.4	Informan Penelitian	40
3.5	Metode Analisis	41

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru	43
4.2	Visi, Misi dan Motto	44
4.3	Fungsi dan Tugas Pokok	45

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Permohonan Paspor	51
5.1.1.	Persyaratan Permohonan Paspor	51
5.2	Penerbitan Paspor	57
5.2.1	Prosedur Permohonan Paspor	57
5.2.2	Waktu Penerbitan Paspor	77
5.2.3	Biaya Penerbitan Paspor	78

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	83
6.2	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	90
-----------------------	-----------

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pemohon Paspor Tahun 2016-2020	2
Tabel 1.2	Perbandingan Permohonan Paspor secara Manual dan Online	4
Tabel 2.2	Konsep Operasional	33
Tabel 3.1	Key Informan	41
Tabel 5.1	Permohonan Paspor Bulan Oktober, November dan Desember 2019 sebelum Pandemic	73
Tabel 5.2	Permohonan Paspor Bulan Januari masa New Normal	74
Tabel 5.3	Permohonan Paspor Bulan Februari masa New Normal	74
Tabel 5.4	Permohonan Paspor Bulan Maret masa New Normal	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aplikasi Antrian Layanan Paspor Online	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	37
Gambar 5.1	Persyaratan Pembuatan Paspor	54
Gambar 5.2	Permohonan Paspor Hilang	55
Gambar 5.3	Aplikasi Antrian Online	60
Gambar 5.4	Alur Permohonan Paspor	66
Gambar 5.5	Tarif Dokumen Perjalanan RI/Paspor	79
Gambar 5.6	Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Bulan Maret 2021	80
Gambar 5.7	Diagram Batang Hasil Survei IKM Bulan Maret 2021	81
Gambar 5.8	Diagram Lingkaran Hasil Survey IKM Bulan Maret 2021 .	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.M.03.PR.07.04 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis dibidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Kementerian Hukum dan HAM. Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru mempunyai tugas melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian; melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas keimigrasian; melaksanakan tugas keimigrasian dibidang status keimigrasian; melaksanakan dibidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Kantor Imigrasi yang merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor ke luar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar daerah yang tidak dikuasai oleh negara asal. Maksudnya orang dari negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Peran imigrasi sebagai

penjaga pintu gerbang negara merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan, karena merupakan institusi pertama dan terakhir yang menangani masalah keberangkatan dan kedatangan seorang dari luar wilayah Indonesia. Seperti yang kita ketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan tertentu harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa Paspor tersebut.

Tabel 1.1
Jumlah Pemohon Paspor Tahun 2016-2020

BULAN/TAHUN	2016	2017	2018	2019	2020
Januari	4178	5557	5697	6648	0
Februari	3819	4900	4559	4499	0
Maret	4013	5300	4692	5120	0
April	4250	3860	4017	3505	0
Mei	3581	3361	3854	3071	0
Juni	3347	2661	2426	2531	0
July	2568	4369	5112	5176	0
Agustus	3417	4158	4281	4921	0
September	3219	4291	5809	4707	49
Oktober	3979	5096	4221	5718	121
November	4011	4681	4912	4902	189
Desember	3012	5080	4263	5749	159
TOTAL	43394	53314	53843	56547	518

Sumber : Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Terwujudnya pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi menganggap perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi terhadap harapan tersebut diatas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan Undang Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government maka Direktorat Jenderal Imigrasi RI dalam mengembangkan sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah melalui upaya pembenahan sistem pelayanan keimigrasian yang lebih responsif dan diterima oleh masyarakat melalui dukungan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian.

Widyastuti dalam Nurmalayah (2016: 196), Kementerian Hukum dan HAM RI menaungi bagian keimigrasian di Indonesia. Beberapa waktu lalu Menteri Hukum dan HAM RI, Yasonna H. Laoly menyampaikan bahwa untuk meningkatkan pelayanan public, Kemenkumham selalu berupaya memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Peningkatan proses penyelenggaraan percepatan pelayanan public sangat ditunjang oleh adanya system teknologi informasi yang canggih.

Antrian terjadi ketika pelanggan yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan (Kakiay, 2004). Untuk itu dibutuhkan suatu inovasi supaya mengurangi antrian panjang yang terjadi dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa menikmati pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan aman.

Berdasarkan pengamatan dilapangan sebelum diterapkan adanya Aplikasi Permohonan Pembuatan Paspor secara *Online* diketahui penggunaan antrian manual kurang efektif karena panjangnya antrian orang yang ingin membuat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

paspor datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru mulai dari pagi hari sebelum dibuka nya kantor. Menunggu terlalu lama juga terjadi karena proses pemberian nomor antrian diberikan secara manual oleh petugas Kantor Imigrasi, banyak masyarakat tidak mendapatkan nomor antrian dikarenakan kuota yang disediakan perharinya dibatasi oleh Kantor Imigrasi sehingga masyarakat yang tidak dapat nomor antrian tersebut pulang dan kembali keesokan harinya. Namun sistem antrian manual ini masih diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru hanya khusus untuk orang sakit berat (darurat).

Tabel 1.2
Perbandingan Permohonan Paspor secara Manual dan Online

PASPOR MANUAL	PASPOR ONLINE
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon harus datang ke kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru untuk mendapatkan nomor antrian secara manual dari petugas kantor Imigrasi. 2. Pemohon juga harus mengantri lama untuk melakukan sesi foto karena terlalu banyak yang mengurus paspor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon dapat mendaftar secara <i>online</i> dengan cara menginstal aplikasi layanan paspor <i>online</i> di Google Play Store atau dapat mengunjungi alamat webnya di <i>imigrasipekanbaru.com</i>. 2. Pemohon dapat menentukan jadwal sendiri untuk melakukan sesi foto di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru.

Sumber : Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

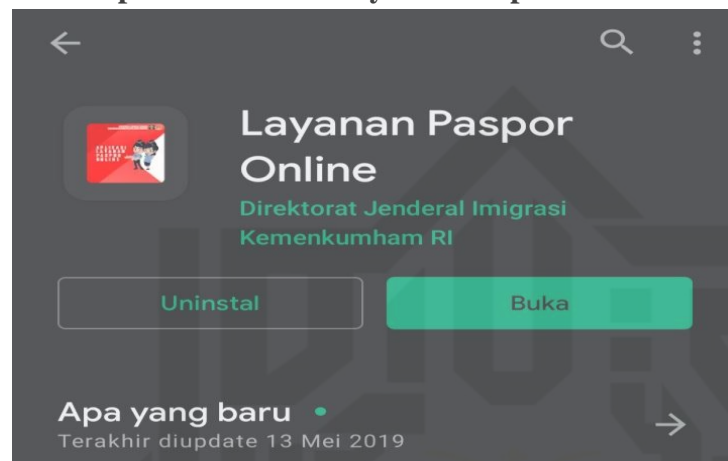
Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* di seluruh Indonesia

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga Negara Indonesia maupun orang asing.

Gambar 1.1
Aplikasi Antrian Layanan Paspur Online



Diterapkannya Permohonan Antrian Paspur secara Online yang diharapkan memberikan sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut bisa berjalan dengan efektif. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis, pelayanan paspor belum bisa dimaksimalkan secara penuh dimana hal tersebut tergambar dari adanya masyarakat yang tidak mengetahui secara utuh prosedur pengurusan paspor dari proses mendapatkan antrian secara online sampai paspor diterima pemohon, sehingga masih ada pemohon yang masih menggunakan jasa pihak ketiga. Kemudian sistem eror yang disebabkan oleh gangguan jaringan membuat pelayanan menjadi lama atau bisa tertunda.

Namun seiring berjalannya waktu, pada tahun 2019 Dunia dihebohkan dengan munculnya corona virus disease (Covid-19), yang membawa dampak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik.

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mau mengurus paspor selama adanya covid-19 dan pada kenormalan baru dengan menambah beberapa kebijakan dalam permohonan paspor. Dapat dilihat dari jumlah pemohon pada 5 tahun terakhir ini :

Mengingat hal itu, penulis tertarik untuk membahas mengenai proses-proses yang harus dilalui dalam mengajukan permohonan paspor secara *online* serta berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan di jawab melalui penelitian ini adalah “Bagaimana Prosedur Pelayanan

Permohonan Paspor secara *Online* Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru?”

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian terencana tentunya sudah mempunyai tujuan tertentu, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ini. Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah di uraikan. Adapun tujuan penelitian “Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara *Online* Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru.”

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara *Online* Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru adalah:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang administrasi public khususnya yang berkaitan dengan implementasi pelayanan public.
2. Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi/pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai prosedur pelayanan permohonan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.
3. Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan prosedur

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

elayanan permohonan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru ini terdiri dari enam bab, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Batasan Penelitian Dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dikemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan yang diteliti yang sesuai dengan persoalan yang dikaji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab Metode Penelitian ini akan dibahas tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB IV

: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara ringkas mengenai objek penelitian meliputi lokasi penelitian, struktur organisasi dan sampel / populasi yang telah ditentukan.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dikemukakan hasil dari penelitian yang dilaksanakan dengan uraian pembahasan yang dilakukan.

BAB VI

: PENUTUP

Pada bab terakhir atau penutup ini, berupa kesimpulan dan saran dimana penulis akan menyampaikan kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran. Saran merupakan sumbangan pemikiran serta solusi dari masalah-masalah yang dihadapi pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Prosedur

Mulyadi (2010:5), Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang di dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjami penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Menurut Lilis Puspitawati (2011:23), Prosedur adalah serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Rudi M. Tambunan (2013:84) mendefenisikan prosedur sebagai berikut :

“Pedoman yang berisi prosedur operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang merupakan anggota organisasi berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.”

Narko dalam (Wijaya & Irwan, 2018) “Prosedur adalah urutan-urutan pekerjaan clerical yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang.”

Menurut Ardios dalam (Wijaya & Irwan, 2018) menyatakan bahwa “Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan bagian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi secara berulang kali dan dilaksanakan secara beragam.”

Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Rasto (2015:53) prosedur dirancang harus memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Efisien

Prosedur dikatakan efisien jika mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, upaya dan peralatan yang minimum. Nilai *output* lebih besar dari nilai *input*.

2. Efektif

Prosedur dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan.

3. Sederhana

Prosedur harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu didesain sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Konsisten

Prosedur harus memiliki hasil yang konsisten untuk setiap waktu. Jika tidak, kehandalan prosedur dipertanyakan. Prosedur yang konsisten memiliki jumlah kesalahan yang minimum.

5. Fleksibel

Prosedur harus didefinisikan dengan baik dan terstruktur. Prosedur seharusnya tidak begitu kaku sehingga tidak menerima ide-ide inovatif. Prosedur harus cukup fleksibel dengan perubahan organisasi. Prosedur juga harus fleksibel dihadapkan pada masalah yang luar biasa.

6. Diterima

Prosedur harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

Manfaat Prosedur menurut Sumathy, V. Et al. (2011) dalam buku Rasto (2015:51) adalah sebagai berikut :

1. Prosedur memberikan urutan tindakan.

Untuk melakukan aktivitas apapun setiap karyawan diinstruksikan untuk mengikuti alur tertentu. Ini meminimalkan keterlambatan dan kesalahan dalam kerja.

2. Ekonomis dalam penggunaan sumber daya.

Hal ini dimungkinkan karena prosedur dapat meningkatkan efisiensi melalui penghapusan gerakan yang tidak perlu dan tidak adanya penundaan pekerjaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Memfasilitasi koordinasi
Prosedur berfungsi sebagai dasar untuk melakukan koordinasi antar bagian yang berbeda dalam organisasi.
4. Berfungsi sebagai dasar pengendalian.
Prosedur menyediakan mekanisme untuk membandingkan kinerja actual dengan standar. Dengan demikian prosedur dapat memfasilitasi koreksi penyimpangan.
5. Dapat digunakan untuk melatih karyawan baru.
Karyawan dapat memahami rincian pekerjaan mereka dengan mudah jika mereka mengetahui prosedur kerja.
6. Memastikan kelancaran operasional.
Tujuan utama dari prosedur kantor adalah untuk melakukan aktivitas kantor secara efektif dan ekonomis. Hal ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur, menghilangkan formulir, dokumen yang tidak perlu dan menghindari duplikasi kegiatan.

2.2. Pelayanan Publik

H.A.S Moenir mengemukakan (2010:17) yang berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, maka manusia berusaha baik melalui orang lain maupun aktivitas sendiri.

Sinambela (2010: 198) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal senada juga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikemukakan Budiman (2004) yang berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Menurut Inu dan kawan-kawannya dalam Sinambela (2010: 5), yang mendefinisikan bahwa public adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan. Harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Oleh karena itu pelayanan public diartikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, menawarkan meskipun hasilnya tidak terkait pada produk sesuatu secara fisik.

Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Sedangkan Mukarom (2016: 13) mengemukakan pelayanan public merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan public berbentuk pelayanan barang public ataupun pelayanan jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63 tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan public adalah instansi pemerintah.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan.

Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan public diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan public adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, memuat tentang:
 - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public.
 - c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, di mana dalam pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, di mana produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan public.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, dimana tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, kesediaan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Sulistio (2009: 39), pelayanan public yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip berikut ini :

- a. Rasional, efektif, efisien, yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- b. Ilmiah, berdasarkan kajian dan peniliti serta di dukung oleh cadangan ilmu pengetahuan lainnya.
- c. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- d. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
- e. Profesionalisme, pengguna tenaga kerja professional, terampil dalam istilah “*the right man in right place*”
- f. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

2.3 E-Government

E-Government merupakan singkatan dari kata *Electronic Government*. Huruf e- depan kata *government* yakni *electronic* sama seperti halnya dengan *electronic mail* (*e-mail*), *electronic business* (*e-business*) dan lain-lain. *Government* dalam bahasa inggris berarti pemerintahan. Pemerintahan *elektronik* atau *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E-Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintor Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair,

telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaatn yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara, meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- b. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- c. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

E-Government diharapkan dapat memberikan manfaat dalam hal:

- a. Layanan masyarakat. Pemberian layanan yang lebih baik pada masyarakat; informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah. Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa secara fisik harus datang ke kantor pemerintah

- b. Hubungan antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis. Terjadi peningkatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pelaku bisnis. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik; keterbukaan akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi. Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh. Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.
- d. Pelaksanaan pemerintah lebih efisien. Adanya E-Government diharapkan pelaksanaan pemerintahan akan berjalan lebih efisien karena koordinasi pemerintah dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Koordinasi dan diskusi antara pemerintah pusat dengan pemimpin daerah dapat dilakukan tanpa harus berada pada lokasi fisik yang sama.

Tujuan pembangunan E-Government yaitu:

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih,transparan,dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
- c. Perbaikan organisasi,sistem manajemen,dan proses kerja pemerintahan
- d. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi,serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat;
- e. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha;
- f. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik;
- g. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien,serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah
- h. Karakteristik E-Government dan Good Government

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi No.8 Tahun 2004 bahwa objek layanan aplikasi *e-government* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu :

1. *Government to Government*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini menangani masalah layanan antar instansi pemerintah dan atau antar negara. Berbagai layanan dapat diberikan oleh suatu instansi pemerintah pada instansi pemerintah yang lain sesuai dengan tugas dan fungsi dari instansi tersebut atau sesuai dengan kebutuhan koordinasi antar instansi. Pada umumnya aplikasi jenis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Government to Government bekerja diatas suatu jaringan data yang disebut sebagai internet yaitu jaringan data yang digunakan untuk keperluan internal instansi pemerintah. Beberapa contoh Aplikasi *Government to Government* antara lain:

- a. Koordinasi dan konsolidasi anggaran;
- b. Koordinasi kepegawaian;
- c. Koordinasi kegiatan bidang ekonomi;
- d. Koordinasi bidang politik dan keamanan.

2. *Government to Citizen*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini menangani masalah yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas, baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing. Beberapa contoh aplikasi *Government to Citizen* antara lain:

- a. Kependudukan;
- b. Keimigrasian
- c. Akta nikah

3. *Government to Business*

Aplikasi *e-government* dalam kategori ini mengenai masalah yang berkaitan dengan layanan pada sektor usaha. Sektor usaha pada umumnya dapat berupa berbagai jenis dan bentuk usaha komersial baik nasional maupun asing. Beberapa contoh aplikasi *Government to Business* antara lain :

- a. Pembayaran pajak;

- b. Perijinan usaha;
- c. Pengadaan barang dan jasa (*e-procurement*)

2.4 Layanan Online

Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa berjalan dengan cepat dan realtime.

Layanan *online* merupakan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik public, badan public adalah penyedia layanan dan warga Negara sebagai penerima layanan (Rowley, 2006: 162).

Layanan pada lingkungan *online* menjadi sesuatu yang penting dalam penentuan kesuksesan dan kegagalan dari *e-Government*. Adapun yang dimaksud dengan *e-Government* menurut UNDP (2002: 2) adalah “*The application of information and Communication Technology (ICT) by government agencies*” (*e-Government* adalah penerapan dari teknologi informasi dan komunikasi oleh instansi Pemerintah).

Hadirnya layanan yang dilakukan secara online ini memberikan cukup banyak manfaat bagi masyarakat. Manfaat itu terdiri dari :

1. Jangkauan Pelanggan atau Pengguna Lebih Besar.
2. Proses Transaksi atau Pengurusan Berjalan Cepat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Memudahkan Komunikasi Dua Arah.
4. Bisa Diakses dari mana saja.
5. Meminimalisir Kesalahan.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan *online* merupakan interaksi yang dilakukan pelanggan melalui *website* sebagai fasilitas dalam memberikan layanan secara efektif dan efisien saat melakukan pembelian dan proses penyerahan produk atau jasa.

2.5 Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (E-Services)

Era globalisasi membawa dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan diberbagai Negara diantaranya meliputi berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari teknologi, komunikasi, social, dan budaya, bahkan system hukum di suatu negara, globalisasi sendiri memiliki makna sebagai suatu proses hubungan antar negara dimana di sana tidak ditemukan adanya batasan-batasan yang terjadi, yang mana globalisasi ini merupakan cikal bakal dari revolusi elektronik dan disintegrasi negara-negara komunis. Revolusi elektronik melipatgandakan akselerasi komunikasi, transportasi, produksi dan informasi. Akselerasi yang terjadi di setiap aspek sangat mempermudah aspek kehidupan manusia, khususnya dalam konterks pelayanan public.

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Service* disingkat *E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, defenisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan defenisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

berbeda dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik.

Ada banyak definisi dan perspektif dari *e-service* yang muncul dan dalam jurnal yang ditrebitkan selama dekade terakhir. Menurut Hasan, Shehab, dan Peppard 2011 mengatakan bahwa pengertian e-service sebagai penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. Selain itu, *e-service* sebagai: *kunjungan awal dari homepage sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan.*

Gagasan *e-service* meliputi tidak hanya layanan yang diberikan oleh organisasi layanan khas, tetapi juga mereka yang disediakan oleh produsen barang yang keberhasilannya tergantung pada kualitas layanan mereka.

Dengan demikian, itu adalah menyeluruh konsep *customer-centric*. Di lembaga pemerintah, *e-service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya).

Domain dari e-service menunjukkan saluran elektronik dari suatu organisasi khususnya lembaga pemerintah, yang berinteraksi dengan masyarakat dan dunia bisnis (Napitupulu, darmawan 2016 : 41)

Konsep e-service adalah paradigma baru dari e-service dalam lingkungan berbasis elektronik baik untuk dunia bisnis (business) maupun pemerintah (government) yang terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama pada domain bisnis,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi berinteraksi dengan pelanggan (customer) yang disebut dengan B2C (Business to Customer) sedangkan pada domain pemerintah, interaksi dengan masyarakat dikenal dengan G2C (Government to Citizen). Bagian kedua adalah di lingkungan internal organisasi itu sendiri (internal e-service). Lalu bagian ke tiga pada domain bisnis, hubungan dengan pihak luar seperti supplier atau dengan pemerintah yang dikenal dengan B2B atau B2G

sedangkan pada domain pemerintah, interaksi dengan dunia bisnis dan antar lembaga pemerintah yang disebut dengan G2B atau G2G.

Berdasarkan penjabaran di atas e-service dapat dikatakan meliputi tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu teknologi). Sebagai contoh untuk layanan publik berbasis elektronik, maka lembaga publik disebut sebagai penyedia layanan, masyarakat dan dunia bisnis merupakan penerima layanan sedangkan saluran pelayanan adalah menggunakan internet. Adapun saluran pelayanan alternatif lainnya seperti sms, telepon, kiosk, televisi, radio, internet ataupun situs website.

Pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru telah menggunakan e-service, namun pada domain e-services peranan supplier atau bisnis dalam lingkungan berbasis elektronik tidak diperlukan karena hanya domain pemerintah yaitu interaksi dengan masyarakat dikenal dengan G2C (Government to Citizen) yang menjadi pusat pelayanan yang digunakan dan lingkungan Internet yang dimanfaatkan untuk menyediakan sistem e-services yang efektif untuk penggunaannya. Sehingga penyedia jasa yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, penerima jasa yaitu masyarakat

yang mengurus paspor online dan saluran pelayanan yang dapat diakses melalui situs website *imigrasipekanbaru.com*.

2.6 Diskursus Administrasi Publik Kontemporer dalam Menghadapi Tataan Kenormalan Baru

Dinamika perkembangan administrasi publik yang demikian menuntut kecermatan berpikir bagaimana membawa studi administrasi publik ke arah yang sesuai tuntutan zaman. Tantangan dan perubahan global yang anomali menyebabkan kajian administrasi publik harus mampu menyelaraskan perkembangan zaman tersebut. Apalagi perubahan drastis yang dialami oleh Indonesia pada masa transisi ini membutuhkan analisis yang mendalam dalam memaknai perubahan politik dan pemerintahan. Wacana ketidakhasiran negara (*autopilot*) dan teori pembiaraan akan semakin tertantang menghadapi fenomena kekinian yang terus berkembang.

Tantangan lain saat ini, era disrupsi menjadi hal yang membingungkan dan memaknai administrasi publik. Kajian administrasi publik saat ini terus menjadi pertanyaan, apalagi di masa pandemi Covid-19 saat ini dituntut praktik administrasi publik cepat, responsif dan solutif. Setidaknya permasalahan ini yang harus dibedah apakah administrasi publik mampu beradaptasi dengan perkembangan dan permasalahan kepublikan yang semakin kompleks. Sementara itu administrasi publik masih dalam kondisi kelam dan kegelapan. Pendapat ini disampaikan oleh (Nabatchi, Tina, Holly. T. Goerdel, Shelly Pfeffer, 2011: 129-143) dalam tulisannya tentang *Public Administration in Dark Times: Some Question for the Future of The Field Administrasi*. Tulisan tersebut menggarisbawahi administrasi publik saat ini dihadapkan pada masa kelam dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

kegelapan, terdapat dua permasalahan yang menghalangi kemampuan administrasi publik untuk mengatur secara efektif di masa kelam atau tidak menentu.

Saat ini administrasi publik dharus dapat menjawab persoalan Pandemi Corona atau yang disebut dengan Covid-19. Pandemi ini tidak terasa berdampak pada tatanan global yang melingkupi semua aspek kehidupannya. Aspek yang paling terpuruk adalah kesehatan dan ekonomi.

Penanganan pandemi Covid-19 tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi para pemangku kepentingan dan pengambil kebijakan. Sudut pandang pemerintah bagaimana mampu meyakinkan pada publik tentang apa yang harus dilakukan adalah pada rel kebijakan yang tepat.

Ditingkat epistemologi ketidakjelasan paradigmatik dari administrasi publik tidak perlu menjadi kendala dengan keterjebakan pada aliran positivistik atau propositivistik, kuantitatif atau kualitatif dalam dataran metodologi. Namun bagaimana administrasi publik mampu berkembang dengan menjawab persoalan publik dengan berbagai pendekatan yang disesuaikan dengan konteks di lapangan. Pada akhirnya, administrasi publik yang responsif terhadap perubahan akan lebih dibutuhkan dengan perlahan memperkuat basis epistemologi yang lebih meningkatkan eksistensi keilmuan administrasi publik.

2.7 Paspur

Perlintasan orang antar Negara biasanya dilengkapi dengan suatu surat keterangan jalan yang disebut dengan surat perjalanan atau paspor atau yang sejenisnya. Surat Perjalanan Republik Indonesia atau disebut juga dengan Paspor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

RI berasal dari bahasa Perancis yaitu “*passer*” dan “*port*”. *Passer* berarti melalui atau lewat, sedangkan *port* berarti pelabuhan.

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya di mana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air. Paspor adalah dokumen milik Negara, maka hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor Indonesia harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang.

Paspor Indonesia (lengkapnya Paspor Republik Indonesia) adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan Indonesia di luar negeri. Paspor Indonesia memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antarnegara.

Di dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dijelaskan bahwa Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya. Sedangkan yang dimaksud dengan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia atau yang biasa disebut dengan DPRI adalah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia.

Untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri maka seseorang wajib memiliki paspor. Paspor digunakan ketika pelancong asing akan memasuki perbatasan Negara lain. Kemudian petugas berwenang dari Negara tujuan tersebut akan memberi stempel atau lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda izin untuk memasuki suatu Negara.

2.8. Penelitian Terdahulu

Kajian-kajian terdahulu sesuai masalah yang diteliti sebagai berikut:

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

Nur Enggar Iriani dengan judul Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar (2008) hasil penelitiannya yang pertama komunikasi dalam implementasi Aplikasi Antrian Permohonan Paspor secara Online sudah cukup baik. Kedua, dari segi sumber daya dapat dikatakan sudah baik. Ketiga, disposisi selama pelaksanaan sikap dan komitmen dari pelaksana sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya. Dan keempat, struktur birokrasi dalam pelaksanaan program ini struktur organisasi yang digunakan masih sama yaitu ditangani oleh Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian. Perbedaan penelitian terdapat pada fokus dan lokasi penelitian yaitu Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Andi Palmal dengan judul penelitiannya Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan (2018) hasilnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang Pertama tidak efektifnya pelayanan paspor yang diberikan oleh kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar kepada masyarakat. Kedua, system pelayanan berbasis *online* yang diberikan tidak efektif di karenakan system ini masih bergantung pada kualitas jaringan yang berdampak pada ketidakpastian pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor. Perbedaan penelitian terdapat pada fokus dan lokasi penelitian yaitu Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan.

M. Fikri Alne dengan judul penelitiannya Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (2019) hasilnya adalah Penggunaan aplikasi antrian paspor online dari indikator efisiensi dan adaptasi sudah baik, tetapi memiliki hambatan yaitu system pembatasan jumlah pada kuota antrian *online*. Perbedaan penelitian terdapat pada fokus dan lokasi penelitian yaitu Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Putrika Isma Ayutasya, Dian Purwanti, M. Rijal Amirulloh dengan judul penelitiannya Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online dalam meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online berpengaruh positif terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor. Perbedaan penelitian terdapat pada fokus dan lokasi penelitian yaitu Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online dalam meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nurriszha A. Chairani, Tri Putra Adi dan Diba H. Latifa dengan judul penelitiannya Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) dalam Perspektif E-Government di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang (2020) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keberadaan APAPO sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat paspor karena menghemat waktu dan biaya. Perbedaan penelitian terdapat pada fokus dan lokasi penelitian Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) dalam Perspektif E-Government di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang.

2.9 Defenisi Konsep

Bahri, menguraikan pengertian konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Orang yang memiliki konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi, sehingga objek-objek ditempatkan dalam golongan tertentu. Objek-objek dihadirkan dalam kesadaran orang dalam bentuk representasi mental tak berperaga. Konsep sendiri pun dapat dilambangkan dalam bentuk suatu kata. (2008: 30)

Agar mendapatkan pembahasan yang jelas dari setiap konsep yang akan diteliti, maka konsep-konsep yang digunakan peneliti antara lain :

- a. Prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.
- b. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat.

- c. Pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Layanan antrian permohonan paspor secara *online* adalah suatu perbuatan, usaha atau pertunjukan yang dimediasi oleh teknologi informasi melalui aplikasi maupun website untuk mengakses antrian permohonan paspor.
- e. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemiliknya dan digunakan untuk melakukan perjalanan antar Negara.

2.10 Konsep Operasional

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Prosedur Pelayanan Paspor secara <i>Online</i> di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.	1. Permohonan Paspor	1. Persyaratan
	2. Penerbitan Paspor	1. Prosedur 2. Waktu 3. Biaya

Sumber: Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

2.11 Pandangan Islam

Menurut Pandangan Islam, bahwasanya Al-Quran telah menjesakan ayat-ayat yang berhubungan mengenai pelayanan dan administrasi, adapun ayat-ayat yang disebutkan di dalam Al-Quran adalah sebagai berikut:

QS. At-Taubah Ayat 105 Allah SWT telah memberikan perintah kepada manusia tentang kerja (pelayanan):

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُوْا لّٰهُ لِمُؤْمِنُوْنَ ۖ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰى اَلْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya :

“Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS:At-Taubah Ayat 105)

Begitu juga Allah SWT menjelaskan tentang kerja (pelayanan) yang dilakukan oleh umat manusia dalam surat Az-Zalzalah Ayat 7 dan 8 :

Surat Az-Zalzalah Ayat 7

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

Artinya :

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya. (QS:Az-Zalzalah Ayat: 7)

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Artinya :

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula. (QS:Az-Zalzalah Ayat: 8)

Walaupun Al-Quran secara khusus tidak menyebut istilah administrasi, namun digunakan kata dalam bahasa Arab *yudabbiru*, yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan, merekayasa, mengemudikan, penguasa, mengatur, bertugas, mengurus dengan baik, mengekonomiskan, membuat rencana, berusaha.

Kata *yudabbiru* muncul dalam Al-Quran yaitu :

a. Surat Ar-Ra'd Ayat 2

اللَّهُ الَّذِي رَفَعَ السَّمَاوَاتِ بِغَيْرِ عَمَدٍ تَرَوْنَهَا ۖ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَى الْعَرْشِ ۚ وَسَخَّرَ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ ۖ كُلٌّ يَجْرِي لِأَجَلٍ مُّسَمًّى ۖ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ يُفَصِّلُ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ بِلِقَاءِ رَبِّكُمْ تُوقِنُونَ

Artinya :

Allah-lah Yang meninggikan langit tanpa tiang (sebagaimana) yang kamu lihat, kemudian Dia bersemayam di atas 'Arasy, dan menundukkan matahari dan bulan. Masing-masing beredar hingga waktu yang ditentukan. Allah mengatur urusan (makhluk-Nya), menjelaskan tanda-tanda (kebesaran-Nya), supaya kamu meyakini pertemuan(mu) dengan Tuhanmu. (QS: Ar-Ra'd Ayat: 2)

b. Surat As-Sajdah Ayat 5

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ مِائَةَ أَلْفٍ نَّعْدُونَ

Artinya :

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka dapat dikaitkan dengan pelayanan public, jika kita melakukan pelayanan dengan baik maka kita akan mendapatkan balasan yang baik juga, dan jika kita melakukan pelayanan dengan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau melenceng dari aturan maka kita akan mendapatkan balasan sesuai dengan apa yang telah kita lakukan.

Hadist tentang manusia paling bermanfaat

يَأْلَفُ وَيُؤْلَفُ ، وَلَا خَيْرَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْمُؤْمِنُ عُنْجَابِرٌ
فَيَمْنٌ لَا يَأْلَفُ ، وَلَا يُؤْلَفُ ، وَخَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya : Diriwayatkan dari jabir berkata, Rasulullah SAW bersabda :
“orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seseorang yang tidak bersikap ramah dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad dan Duruquthni)

Menjadi pribadi yang bermanfaat adalah salah satu karakter yang harus dimiliki oleh seorang muslim. Setiap muslim diperintahkan untuk memberi manfaat bagi orang lain. Sama hal nya dengan pelayanan di pelayanan public, kita harus menjadi manusia atau pelayan yang bermanfaat bagi manusia atau pelanggan karena itulah karakter yang dimiliki oleh seorang muslim.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

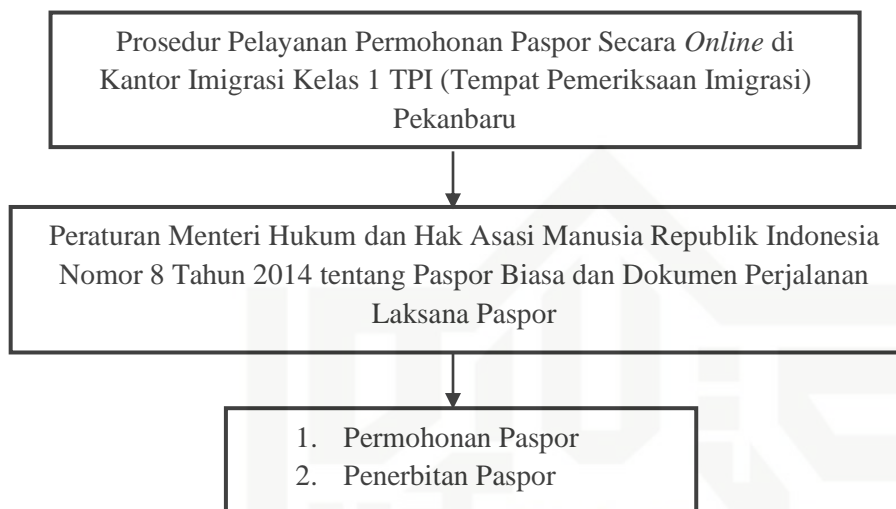
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.12 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : Data Olahan Peneliti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini saya lakukan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru yang berada di Jalan Teratai No.87 Pekanbaru.

Waktu penelitian ini di selenggarakan selama 3 bulan sesuai dengan yang dijadwalkan oleh Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial terhitung pada bulan Januari-Maret.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Data Primer

Menurut Bagong Suyanto (2010: 55) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden). Data primer ini diperoleh dari:

1. Melakukan wawancara, wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden atau informan (Etta Mamang Sangadji, 2010: 48), yaitu dengan melakukan wawancara dengan informan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.
2. Melakukan Observasi, observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Husaini Usman, 2011: 52), yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Ikbal Hasan, 2010: 19), yaitu dalam bentuk dokumen administratif dan dokumen lainnya.

Data sekunder peneliti yaitu peneliti mendapat informasi atau data dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru mengenai implementasi permohonan paspor secara online, memperoleh informasi melalui website resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru, dan skripsi terdahulu.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode:

3.3.1 Observasi

Alat pengumpulan datanya disebut panduan observasi. Metode ini menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku (Faisal, 2005: 52), yaitu dengan melakukan pengamatan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

3.3.2 Wawancara

Metode wawancara adalah interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinan menurut Hasan dalam Emzir (2010: 50). Dalam wawancara, alat pengumpul datanya disebut pedoman wawancara. Suatu pedoman wawancara, tentu saja harus benar-benar dapat dimengerti oleh pengumpul data,

sebab dialah yang akan menanyakan dan menjelaskan kepada responden (Faisal, 2005: 52). Penulis mengumpulkan data dengan menggunakan pedoman wawancara di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dan wawancara melalui via telepon.

3.3.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi, alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen. Dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen tersedia. Juga termasuk dokumen-dokumen ekspresif, seperti biografi, autobiografi, surat-surat dan buku harian. Dan termasuk juga laporan media massa baik melalui surat berkabar, majalah, radio, televisi, maupun media cetak dan elektronik lainnya (Faisal, 2005: 53). Penulis mengambil dokumen berupa data dan dokumentasi gambar maupun foto di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Burhan Bugin Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian. Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purpose sampling* dimana peneliti memilih *Key Informan* dan *Informan* yang peneliti anggap mengetahui permasalahan penelitian. Sebagai *Key Informan* yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan Implementasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dalam Pelayanan Antrian Permohonan Paspor secara *Online*.

Adapun yang menjadi Key Informan dan Informan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1
Key Informan

No	Uraian	Jumlah
1	Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian	1
2	Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan	1
3	Pegawai Kantor Imigrasi	3
4	Pemohon Paspor	5
Jumlah		10

3.5 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan Analisis Kualitatif karena peneliti menjelaskan suatu fenomena sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti.

Pada research kualitatif, semakin mendalam, teliti, dan tergali suatu data yang didapatkan, maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut. Maka dari segi besarnya responden atau objek penelitian, metode penelitian kualitatif memiliki objek yang lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, sebab lebih mengedepankan kedalaman data, bukan kuantitas data.

Menurut Suryono (2010), Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut Lexy J. Moleong, proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data.

Menurut Sugiyono (2011:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya untuk mengungkap makna dari data penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan klasifikasi tertentu.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) maka aspek Keimigrasian di daerah ini cukup menonjol. Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah Pejabat Tehnis dan Pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang berkantor di Pos Imigrasi sungai Siak, jalan Pelabuhan ke Jalan Teratai No.87 Pekanbaru sampai sekarang.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Klas 1 Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M-03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Klas II Siak maka kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari system Holding Company menjadi system Intergrated company sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen Kehakiman dan Ham dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Tehnis (UPT), berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

1. Kota Pekanbaru
2. Kabupaten Kampar
3. Kabupaten Rokan Hulu
4. Kabupaten Pelalawan

Dan di tambah dengan 2 (dua) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yang terdiri dari :

1. TPI Bandara SSK II Simpang Tiga Pekanbaru
2. TPI Sungai Dukuh di sungai Siak Pekanbaru

4.2. Visi, Misi dan Motto

Adapun visi, misi dan motto Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru yaitu :

Visi : Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto : Melayani dengan Tulus

4.3 Fungsi dan Tugas Pokok

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah Pelaksanaan Teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi di pimpin oleh seorang Kepala Kantor dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman dibidang Keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian;
2. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Lalu Lintas Keimigrasian;
3. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Status Keimigrasian;
4. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Imigrasi kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigasi) Pekanbaru terdiri dari beberapa seksi yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sebagai berikut:

1. Seksi Lantaskim (Lalu Lintas Keimigrasian)

- a. Melakukan pengecekan kelengkapan berkas permohonan SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia);
- b. Melakukan pengecekan kelengkapan berkas Exit Re-Entry Permit dan loket;
- c. Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas Exit Re-Entry Permit;
- d. Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, entry data, foto, wawancara, pencetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan Re-Entry Permit.
- e. Melakukan koordinasi dengan staf Lantaskim (Briefing)
- f. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin bertolak ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian;
- g. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah Indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian;
- h. Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Menandatangani laporan penggunaan Visa On Arrival;
- j. Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada lingkungan Bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru;
- k. Melakukan koordinasi eksternal dengan instansi terkait pada lingkungan Pelabuhan Sungai Duku;
- l. Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas Batas;
- m. Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

2. Seksi Wasdakim (Pengawasan

- a. Menyusun rencana kerja seksi Wasdakim;
- b. Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian telah diperiksa;
- c. Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat;
- d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;
- e. Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru;
- f. Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA dan pendeportasian WNA;
- g. Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk ditindak lanjuti;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing;
- i. Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

3. Seksi Statuskim

- a. Membuat rencana kerja tahunan pada statuskim;
- b. Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor;
- c. Memberikan paraf perpanjangan KITAS;
- d. Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP;
- e. Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS;
- f. Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS ke ITAP;
- g. Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah;
- h. Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah;
- i. Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS;
- j. Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS;
- k. Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP;
- l. Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.

4. Seksi Infokim

- a. Menyusun rencana program kerja seksi infokim;
- b. Menandatangani buku pengawasan orang asing;
- c. Menandatangani Exit Permit Only;
- d. Menandatangani mutasi alamat;
- e. Menandatangani surat keluar;
- f. Melaksanakan digitalisasi file;
- g. Melaksanakan publikasi dan visualisasi;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Pemutakhiran data;
- i. Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA;
- j. Penataan arsip WNI dan WNA.

5. Sub Tata Usaha

- a. Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha;
- b. Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi;
- c. Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor;
- d. Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan dinas;
- e. Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan;
- f. Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan kantor, gedung kantor, rumah dinas dan biaya tanggungan listrik dan telepon;
- g. Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas;
- h. Menghimpun pembuatan daftar gaji/dan rapel pegawai;
- i. Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas;
- j. Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra Jabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II;
- l. Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan Kartu Pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK;
- m. Membuat pengusulan kenaikan pangkat, pengusulan pengangkatan dalam jabatan struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian dan pensiun.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru sudah cukup baik karena sudah memenuhi karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Rasto (2015:53) yaitu Efisien, Efektif, Sederhana, Konsisten, Fleksibel dan Diterima. Namun pada pelayanan permohonan paspor secara online masih ada terdapat keluhan masyarakat dan kendala yaitu sistem eror. Sistem eror ini terjadi pada server pusat. Jika server pusat bermasalah maka pelayanan paspor online seluruh Indonesia juga terkendala, sehingga sistem ini belum dapat dikatakan efektif.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi lembaga. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru untuk terus memberikan inovasi-inovasi terbaik untuk pelayanan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengembangkan atau mengupgrade sistem.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI(Tempat Pemeriksaa Imigrasi) Pekanbaru diharapkan agar dapat mengupgrade sistem pelayanan permohonan paspor online ke yang lebih canggih agar lebih efektif dari sebelumnya\, sehingga tidak adanya terkendala sistem lagi. Diharapkan waktu pelayanan di persingkat lagi.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Hadits

QS. At-Taubah Ayat 105

QS. Al Zalzalah Ayat 7 dan 8

QS. Ar- Ra'd Ayat 2

QS. As-Sajdah Ayat 5

Hadits Riwayat Ahmad dan Duruquthni

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspur Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspur.

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1562.GR.01.01 Tahun 2014 tentang Peningkatan Kewaspadaan Dalam Penerbitan Paspur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Surat Edaran Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-07.UM.01.01 Tahun 2017 tentang Pemberian Kemudahan Prosedur dan Persyaratan Penggantian Paspor Biasa.

Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* di seluruh Indonesia.

Buku

Abdul Wahab, Solichin. 2004. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.

Abdul Wahab, Solichin. 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang: UMM Press.

Abidin Said, Zainal. 2012. Kebijakan Publik. Jakarta: Salemba Humanika.

AG, Subarsono. 2005. Pelayanan Publik yang Efisien Responsif Dan Non Partisipan dalam Buku Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.

Bahri. 2008. Konsep dan Definisi Konseptual. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Endang, Soetari. 2014. Kebijakan Publik (Pengantar). Bandung: Pustaka Setia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Indrajit, Richardus Eko dkk. 2002. E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Indrajit, Richardus Eko. 2004. E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Kusumanegara, Solahuddin. 2010. Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Moenir, H. AS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia

Nugraha, Safri, dkk. 2005. Hukum Administrasi Negara. Depok: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Philipus, M. Hadjon. 1994. Himpunan Makalah Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Bandung: Citra Aditya Bakti

Rosyadi, Slamet Dr. M.Si dan Indiahono, Dwiyanto DR. M.Si. 2020. Administrasi Publik New Normal. Jawa Tengah: SIP Publishing

Safriani.2016. Peran Hukum Internasional Kontemporer Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sujianto.2008. Implementasi Kebijakan Publik; Konsep, Teori dan Praktik (Studi Implementasi Pembangunan Perkebunan Daerah Transmigrasi Riau). Riau: Alaf Riau, Graha Unri Press.

Suharto, Edi. 2010. Analisis Kebijakan Publik. Bandung: CV Alfabeta.

Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik). Bandar Lampung: CV. Badranaya.

Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.

Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.

Winarno, Budi. 2016. Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, Proses & Studi Kasus Kompratif). Yogyakarta: CAPC (Center Of Academic Publishing Service).

Jurnal

J. Row Ley dan J. Farquhar. 2006. Relationship and Online Customer Communities Business Process Management. Journal Vol. 12.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Arvind Malhotra. 2005. E-S-Qual: a multiple item scale for assesing electronic service quality. Journal of Services Research Volume 7.

Internet

id.wikipedia.org/wiki/Paspor_Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<https://m.potretnews.com/berita/baca/2019/01/05/terapkan-antrean-online-bikin-paspor-di-pekanbaru-tak-perlu-datang-subuh>

<https://www.google.com/m?q=cara+buat+paspor%2C+sekarang+antre+via+online&client=ms-opera-mobile&channel=new&espv=1>

<https://www.pakardokumen.com/2019/08/antrian-paspor-online.html?m=1>

<http://www.google.com/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20180301/16/744745/kantor-imigrasi-apresiasi-penemu-praktik-calo-dengan-pengurusan-paspor-gratis>

<https://qwords.com/blog/pelayanan-online/>

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR SECARA *ONLINE* DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU

*Informan : Kasi Lantaskim. Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan dan
Pegawai Kantor Imigrasi*

1. Apa saja persyaratan dalam permohonan paspor?
2. Bagaimana pelayanan paspor secara *online* pada masa pandemi covid-19?
3. Bagaimana prosedur pelayanan paspor secara *online* sebelum dan pada masa pandemic?
4. Berapa lama waktu dalam penerbitan paspor?
5. Berapa biaya untuk menerbitkan paspor?
6. Bagaimana sikap implementor menghadapi kendala dalam pelayanan paspor secara *online*?

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR SECARA *ONLINE* DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU

Informan : Pemohon Paspor/Masyarakat

1. Identitas pemohon:

Nama :

Usia :

Pekerjaan :
2. Apakah bapak/ibu sudah mengetahui pelayanan antrian permohonan paspor secara *online*?
3. Apakah prosedur permohonan paspor secara *online* mudah dipahami?
4. Berapa lama pelayanan paspor secara *online*?
5. Apakah ada kendala dalam permohonan paspor secara *online*? Jika ada jelaskan apa saja kendala yang dihadapi.
6. Bagaimana pandangan bapak/ibu dalam permohonan paspor secara *online*?
7. Bagaimana pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAM RI NOMOR 8 TAHUN 2014 TENTANG PASPOR BIASA DAN SPLP



MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 2014
TENTANG
PASPOR BIASA DAN SURAT PERJALANAN LAKSANA PASPOR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pengaman paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor dengan menggunakan teknologi pengaman yang tepat dan berstandar *International Civil Aviation Organization*, perlu mengubah, menambah, dan meningkatkan fitur pengaman serta desain pada blanko paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 70 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, perlu menetapkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5254);
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 676) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-05.OT.01.01 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 740);

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
TENTANG PASPOR BIASA DAN SURAT PERJALANAN
LAKSANA PASPOR.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara.
2. Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Surat Perjalanan Laksana Paspor adalah dokumen pengganti Paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu.
3. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi Keimigrasian.
4. Pejabat Imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus Keimigrasian dan memiliki keahlian teknis Keimigrasian serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
5. Pejabat Dinas Luar Negeri adalah Pegawai Negeri Sipil yang telah mengikuti pendidikan dan latihan khusus untuk bertugas di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

BAB II PASPOR BIASA

Bagian Kesatu Permohonan

Pasal 2

- (1) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia:
 - a. di wilayah Indonesia; atau
 - b. di luar wilayah Indonesia.
- (2) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Paspor biasa elektronik; dan
 - b. Paspor biasa nonelektronik.
- (3) Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 3

Permohonan Paspor biasa dapat diajukan secara:

- a. manual; atau
- b. elektronik,

dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

Pasal 4

- (1) Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:
 - a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
 - b. kartu keluarga;
 - c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
 - d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
 - f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa.
- (2) Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c harus dokumen yang memuat:
 - a. nama;
 - b. tanggal lahir;
 - c. tempat lahir; dan
 - d. nama orang tua.
- (3) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c tidak memuat data sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemohon dapat melampirkan surat keterangan dari instansi yang berwenang.

Pasal 5

Bagi anak warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:

- a. kartu tanda penduduk ayah atau ibu yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran atau surat baptis;
- d. akta perkawinan atau buku nikah orang tua;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa.

Pasal 6

- (1) Bagi calon tenaga kerja Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi yang masih berada dalam Provinsi yang sama dengan domisili yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:
 - a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
 - b. kartu keluarga;
 - c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
 - d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama;
 - f. surat rekomendasi permohonan paspor calon tenaga kerja Indonesia yang diterbitkan oleh Dinas Tenaga Kerja Provinsi atau kabupaten/kota; dan
 - g. Paspor biasa lama, bagi yang telah memiliki Paspor biasa.
- (3) Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c harus dokumen yang memuat:
 - a. nama;
 - b. tanggal lahir;
 - c. tempat lahir; dan
 - d. nama orang tua.
- (4) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c tidak memuat data sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemohon dapat melampirkan surat keterangan dari instansi yang berwenang.

Pasal 7

Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili di luar wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Perwakilan Republik Indonesia dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan persyaratan:

- a. kartu penduduk negara setempat, bukti, petunjuk, atau keterangan yang menunjukkan bahwa pemohon bertempat tinggal di negara tersebut; dan
- b. Paspor biasa lama.

Pasal 8

Bagi anak berkewarganegaraan Indonesia yang lahir di luar wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa di luar wilayah Indonesia diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi pada Perwakilan Republik Indonesia dengan melampirkan persyaratan:

- a. Paspor biasa ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia; dan
- b. surat keterangan lahir dari Perwakilan Republik Indonesia.

Pasal 9

- (1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara manual sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a, Pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
- (2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran.
- (4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

Pasal 10

- (1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b, Pemohon harus mengisi aplikasi data yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.
- (2) Dokumen kelengkapan persyaratan harus disertakan dengan cara memindai dokumen kelengkapan persyaratan dan dikirimkan melalui surat elektronik.
- (3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperoleh tanda terima permohonan dan harus dicetak sebagai tanda bukti permohonan.
- (4) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang telah diperiksa dan memenuhi persyaratan diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan/atau surat elektronik.

Bagian Kedua Penerbitan Paspor Biasa

Pasal 11

Penerbitan Paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:

- a. pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- b. pembayaran biaya Paspor;
- c. pengambilan foto dan sidik jari;
- d. wawancara;
- e. verifikasi; dan
- f. adjudikasi.

Pasal 12

- (1) Pejabat Imigrasi melakukan pemeriksaan permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan.
- (2) Hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang telah memenuhi persyaratan dimuat dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian oleh Pejabat Imigrasi.

Pasal 13

- (1) Dalam hal terdapat kesamaan biodata pemohon dengan biodata daftar pencegahan yang termuat dalam Sistem Manajemen Informasi Keimigrasian, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk wajib menolak permohonan dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penolakan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan surat penolakan dan rincian data pencegahan yang dicetak dari Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 14

- (1) Dalam hal persyaratan belum lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen persyaratan permohonan kepada pemohon dalam waktu paling lama 1 (satu) hari terhitung sejak tanggal permohonan diterima.
- (2) Pengembalian dokumen persyaratan permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai dengan catatan atau penjelasan mengenai persyaratan yang belum dipenuhi.

Pasal 15

- (1) Dalam hal persyaratan telah lengkap dan nama pemohon tidak tercantum dalam daftar pencegahan, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk melakukan pengambilan foto dan sidik jari.
- (2) Pejabat Imigrasi wajib melakukan wawancara dengan mencocokkan antara keterangan yang disampaikan oleh Pemohon dan dokumen persyaratan asli Pemohon.
- (3) Pejabat Imigrasi memberikan tanda bukti penerimaan permohonan kepada Pemohon.

Pasal 16

Pemohon melakukan pembayaran biaya Paspor biasa pada bank persepsi atau melalui fasilitas pembayaran perbankan.

Pasal 17

- (1) Dalam hal Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menemukan kecurigaan terhadap persyaratan permohonan, keterangan Pemohon, dan/atau keabsahan dokumen asli persyaratan, permohonan dapat ditangguhkan untuk dilakukan penelitian atau pemeriksaan lebih lanjut.
- (2) Hasil penelitian atau pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam berita acara pemeriksaan.
- (3) Dalam hal pemohon terbukti memberikan keterangan tidak benar terhadap persyaratan permohonan, keterangan Pemohon, dan/atau keabsahan dokumen asli persyaratan yang dimilikinya, Permohonan dibatalkan.
- (4) Dalam hal Permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) telah dialokasikan blangko Paspor biasa, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko Paspor biasa tersebut dan dicatat dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.

Pasal 18

- (1) Dalam hal Pemohon tidak melanjutkan mekanisme dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, permohonan pengajuan Paspor biasa dibatalkan.
- (2) Dalam hal Permohonan dibatalkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah dialokasikan blangko Paspor biasa, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk wajib membatalkan blangko Paspor biasa tersebut dan dicatat dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pasal 19

- (1) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk melakukan proses verifikasi dan adjudikasi terhadap penerbitan Paspor biasa.
- (2) Verifikasi dan adjudikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mencocokkan data biometrik Pemohon dan basis data yang tersimpan dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.
- (3) Dalam hal pada tahapan verifikasi dan adjudikasi tidak ditemukan duplikasi data pemohon, proses penerbitan Paspor biasa dilanjutkan pada tahapan pencetakan dan uji kualitas.

Pasal 20

Mekanisme pembayaran dan besarnya biaya penerbitan Paspor biasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

Seluruh biaya yang berkaitan dengan permohonan Paspor biasa yang telah di setorkan pada Kas Negara oleh pemohon tidak dapat ditarik kembali.

Pasal 22

- (1) Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menerbitkan Paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukan wawancara.
- (2) Batas waktu penerbitan Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku juga terhadap Paspor biasa yang diterbitkan oleh Pejabat Dinas Luar Negeri.
- (3) Waktu penyelesaian penerbitan Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dikecualikan bagi penerbitan Paspor biasa untuk alasan penggantian paspor rusak, penggantian paspor hilang, atau penggantian paspor duplikasi.

Pasal 23

- (1) Paspor biasa yang telah selesai dapat diambil oleh:
 - a. pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran dan bukti identitas yang sah;
 - b. orang lain yang memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, fotokopi kartu keluarga, dan kartu identitas pengambil yang sah; atau
 - c. orang lain yang tidak memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan Pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, surat kuasa, dan identitas pengambil yang sah.
- (2) Penyerahan Paspor biasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dicatat dalam buku penyerahan Paspor biasa dan ditandatangani oleh pengambil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN SURAT EDARAN



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
Jalan H.R. Rasuna Said Blok X-6 Kav.8, Kuningan - Jakarta Selatan
Telepon (021) 5224658 Ext. 2628 Faksimili (021) 5225035
Laman www.imigrasi.go.id

- Yth.
1. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
 2. Kepala Kantor Imigrasi

SURAT EDARAN

NOMOR : IMI-UM.01.01-4166

TENTANG

IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE DI SELURUH INDONESIA

1. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Imigrasi senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan selama ini, salah satu hal yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian permohonan paspor yang membutuhkan waktu yang lama.

Untuk mengatasi hal tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengambil kebijakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* sehingga pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara *online* serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi.

Agar pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* dapat diimplementasikan secara maksimal, dipandang perlu untuk menetapkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Memberikan kejelasan, ketertiban, dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara *online*.

b. Tujuan

Dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* dan Kepala Divisi Keimigrasian dalam melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online*.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2

3. Ruang Lingkup
Ruang lingkup surat edaran ini mengatur mengenai mekanisme pendaftaran, verifikasi, dan pemberian nomor antrian secara *online* dan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online*.
4. Dasar
 - a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5409) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5894);
 - d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649).
5. Isi surat edaran:
 - a. bagi Kepala Kantor Imigrasi:
 - 1) aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* wajib diterapkan di seluruh kantor imigrasi;
 - 2) tetap melayani pemohon paspor yang datang langsung (walk-in) dengan ketentuan memprioritaskan pemohon paspor yang telah melakukan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online serta pemohon paspor yang berkebutuhan khusus dan memperhatikan ketersediaan waktu layanan;
 - 3) melakukan internalisasi, sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media cetak, radio, televisi, atau media sosial lainnya;
 - 4) melakukan uji coba secara internal terkait mekanisme pendaftaran, verifikasi, dan pemberian nomor antrian secara online;
 - 5) menyiapkan sarana dan prasarana pendukung yang dibutuhkan;
 - 6) menyiapkan dan melatih sumber daya manusia yang dibutuhkan sehingga mampu mengoperasikan aplikasi dan menginformasikannya kepada masyarakat secara tepat;
 - 7) melaporkan pelaksanaan internalisasi, sosialisasi, uji coba, dan penerapan aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia u.p. Kepala Divisi Keimigrasian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3

b. bagi Kepala Divisi Keimigrasian

- 1) melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* pada kantor imigrasi di wilayah kerja masing-masing;
- 2) melaporkan hasil pembinaan, pengendalian, dan pengawasan kepada Direktur Jenderal Imigrasi.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 16-10-2017
DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI,

RONNY F. SOMPIE
NIP. 19610917 201508 1 001

Tembusan:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
4. Sekretaris dan Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
5. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di seluruh Indonesia.

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Kasi Lantaskim Bapak Rahadi Sutrisno, S.E, M.A dan Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Bapak Wawan Setiawan, S.H



2. Wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. Wawancara dengan pemohon paspor



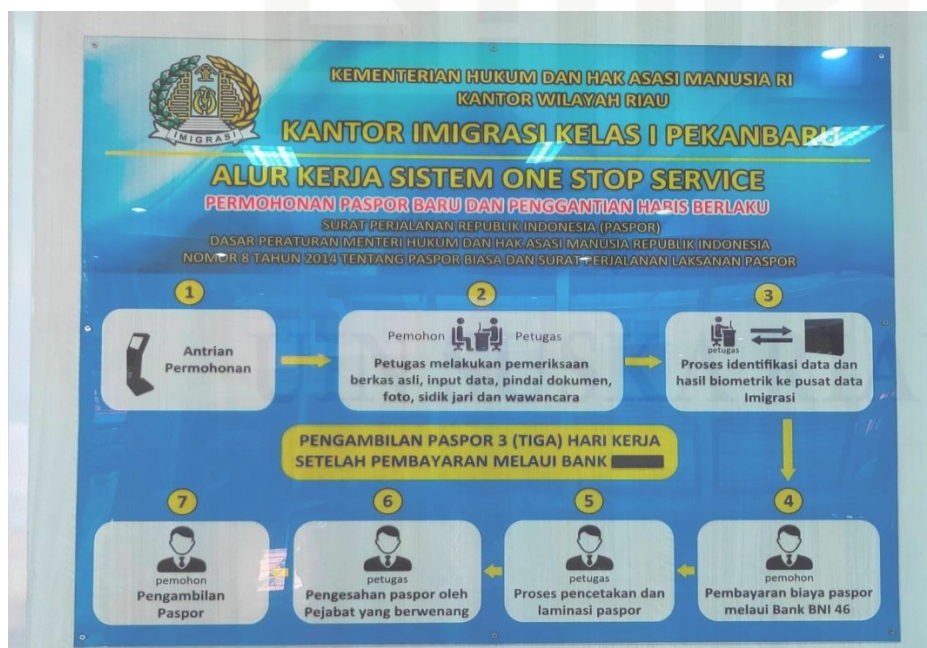
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Banner Aplikasi Layanan Paspor Online



5. Prosedur permohonan paspor



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



6. Persyaratan Permohonan Paspor

**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH RIAU
KANTOR IMIGRASI KELAS I PEKANBARU**

**Persyaratan Tentang Pembuatan Paspor Berdasarkan Peraturan
Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014**

- I. WNI Berdomisili di Indonesia (Baru/Perpanjangan)
 - a. KTP yang masih berlaku;
 - b. Kartu Keluarga;
 - c. Akta Kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
 - d. Surat Kewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia;
 - e. Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama;
 - f. Paspor lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa (perpanjangan paspor);

Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud di atas harus memuat : nama, tanggal lahir, dan nama orang tua.
- II. Anak WNI berdomisili di Indonesia (Baru/Perpanjangan)
 - a. KTP Ayah atau Ibu yang masih berlaku atau surat keterangan luar negeri;
 - b. Kartu keluarga;
 - c. Akta kelahiran, atau surat baptis;
 - d. Akta perkawinan atau buku nikah orang tua;
 - e. Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama;
 - f. Paspor lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa (perpanjangan paspor);

Dokumen kelengkapan persyaratan sebagaimana dimaksud di atas harus memuat : nama, tanggal lahir, dan nama orang tua.
- III. Pengganti Paspor (Hilang/Rusak)
 - a. Surat keterangan lapor kehilangan dari Kepolisian setempat (apabila paspor hilang);
 - b. KTP yang masih berlaku;
 - c. Kartu Keluarga;
 - d. Akta, ijazah, atau surat nikah;
 - e. Berita Acara Pemeriksaan oleh Pejabat Imigrasi;
 - f. Persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atas permohonan penggantian paspor;

Catatan :

1. Semua Persyaratan di Fotocopy di Kertas HVS Ukuran A4 (Kuarto)
2. Membawa Dokumen Asli

7. Janji Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

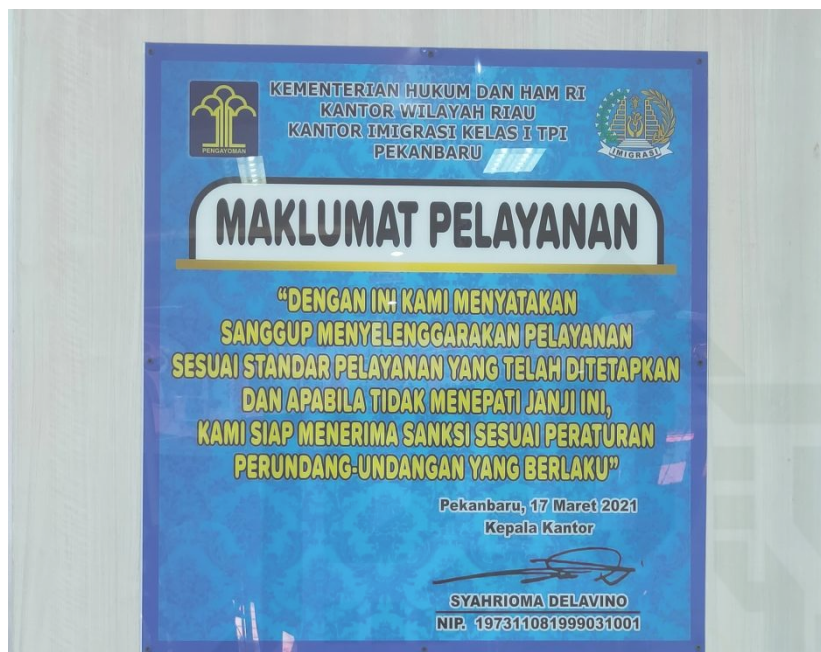
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

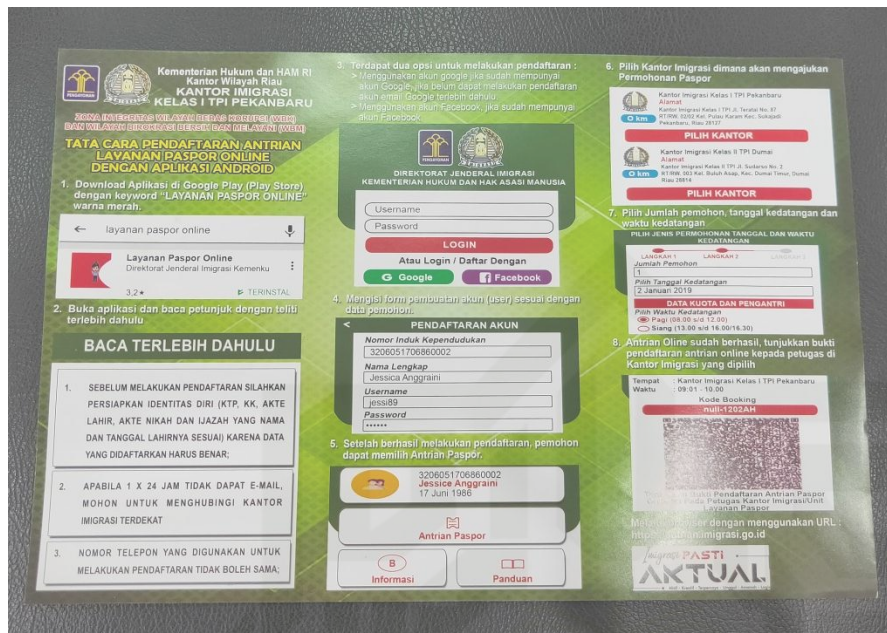
8. Maklumat Pelayanan



9. Ruang Pelayanan Paspor



10. Brosur Tata Cara Pendaftaran Antrian Layanan Paspor Online



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

: Un.04/F.VII/PP.00.9/1492/2021
: Biasa
: -
: Izin Riset

Pekanbaru, 24 Februari 2021 M
12 Rajab 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Annisa Flowerilla
NIM. : 11575205476
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XII (Dua Belas)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Implementasi Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Secara Online di
Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru"**
Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang
diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/40055
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1492/2021 Tanggal 24 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

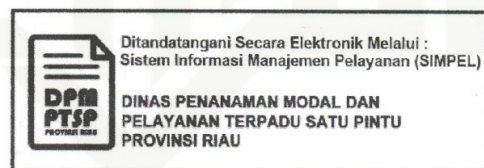
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | ANNISA FLAWEILLA |
| 2. NIM / KTP | : | 11575205476 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | IMPLEMENTASI PELAYANAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 25 Maret 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH RIAU

KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

JL. Teratai No. 87 Pekanbaru Telp (0761) 21536 Fax (0761) 40393

Laman : pekanbaru.imigrasi.go.id Email : kanim_pekanbaru@imigrasi.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : W4.IMI.1.UM.01.01-0716

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Swardaniza
NIP : 198203162005011001
Pangkat / Gol. : Pengatur Tk. I (II/d)
Jabatan : Kepala Urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Pekanbaru

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Annisa Flowerilla
NIM : 11575205476
Universitas : Universitas Islam Negeri
Jurusan : Administrasi Negara

Benar telah melakukan Riset di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan Judul Penelitian "Implementasi Pelayanan Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 08 April 2021

Kepala Urusan Kepegawaian,



Swardaniza

NIP. 198203162005011001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT PENULIS

Annisa Flowerilla, Lahir di Suliki 16 Agustus 1997. Merupakan anak kedua dari empat (4) bersaudara. Ayah bernama Yoserizal dan Ibu bernama Eliya Roza. Penulis mengawali pendidikan pada tahun 2002 di TK Aisyah. Dan Selanjutnya pada tahun 2009 penulis menyelesaikan pendidikan di SD N 01 Kec. Suliki. Dan pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 01 Kec. Suliki. Kemudian pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan di SMK Negeri 1 Kota Payakumbuh dan melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur SNMPTN, dan penulis diterima di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dengan Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada tahun 2018 di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dan di tahun 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Lubuk Siam, Kecamatan Siak Hulu, Pekanbaru, Provinsi Riau.

Berkat rahmat Allah Swt pada tanggal 22 April 2021 penulis telah menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan tugas akhir atau skripsi yang berjudul **“Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru.”**